

# Telefonía por Internet (VoIP)

## Información para el Consumidor

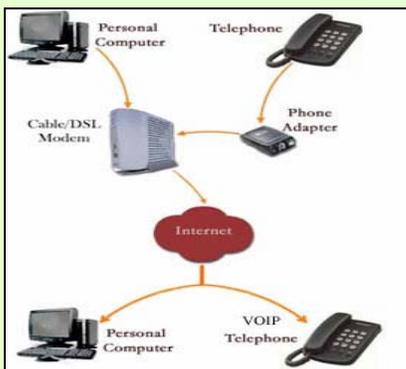
### Antecedentes

La telefonía por Internet (VoIP, por sus siglas en inglés) es una tecnología de comunicaciones que utiliza el “protocolo de Internet” en lugar de los sistemas analógicos tradicionales. Algunos servicios de VoIP necesitan sólo una conexión regular de teléfono, mientras que otros le permiten hacer llamadas usando una conexión de Internet. Algunos servicios de VoIP le pueden permitir llamar únicamente a otras personas que usen el mismo servicio, pero otros le permiten llamar a cualquier número de teléfono – incluyendo números locales, de larga distancia, celulares e internacionales.

### Cómo funciona la telefonía por Internet (VoIP)

La VoIP convierte la señal de voz de su teléfono en una señal digital que puede viajar a través de Internet. Si llama a un número telefónico regular, la señal se reconvierte en el otro extremo. Dependiendo del tipo de servicio de VoIP, usted puede hacer llamadas de VoIP desde una computadora, un teléfono especial para VoIP o un teléfono tradicional con o sin adaptador. Además, la existencia de nuevos puntos de acceso a Internet de alta velocidad o “hot spots” en lugares públicos como aeropuertos, parques y cafés le permiten conectarse a Internet y usar el servicio de VoIP vía inalámbrica. Si su proveedor de servicio de VoIP le asigna un número de teléfono regular, entonces podrá recibir llamadas de teléfonos regulares que no necesitan ningún equipo especial y seguramente podrá marcar como siempre lo ha hecho.

Aquí tenemos un ejemplo de cómo funciona el servicio de VoIP:



### ¿Qué tipo de equipo necesito?

Posiblemente necesite una conexión a Internet y para muchos tipos de llamadas de VoIP, necesitará una conexión de banda ancha a Internet. Para obtener información sobre las conexiones de banda ancha a Internet, visite [www.fcc.gov/cgb/broadband\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/cgb/broadband_spanish.html).

Dependiendo del servicio de VoIP que compre, necesitará una computadora, un teléfono especial para VoIP o un teléfono tradicional con un adaptador. Si llama a un número telefónico regular, la persona a la que llame no necesitará tener un equipo especial, sólo un teléfono.

### ¿Cómo debo usar mi servicio de VoIP?

Si usa un teléfono de VoIP o uno regular, puede hacer y recibir llamadas en forma similar a la del servicio de un teléfono regular. Si utiliza la VoIP con su computadora, normalmente el icono de un teléfono aparecerá en la pantalla de su computadora. Al pinchar (hacer clic) en el icono podrá marcar los números de un teclado o marcar pinchando el nombre y número telefónico de un contacto ya preprogramado. Luego escuchará un timbre como en cualquier otra llamada. Los servicios de VoIP por computadora tienen diversas formas para notificarle que alguien le está llamando.

(Sigue)



### ¿Cuáles son algunas ventajas de la VoIP?

La VoIP puede ofrecerle funciones y servicios que no le ofrecen los servicios telefónicos más tradicionales. Si utiliza la VoIP, puede decidir seguir pagando o no el costo de mantener su servicio telefónico regular. También puede usar su computadora y el servicio de VoIP al mismo tiempo. Al viajar puede mantener también ciertos servicios de VoIP y usarlos con una conexión a Internet.

### ¿Existen consideraciones especiales para el uso de VoIP?

Si está considerando reemplazar su servicio telefónico tradicional por VoIP, tome en cuenta lo siguiente:

- Algunos proveedores del servicio VoIP pueden tener limitaciones para el servicio de emergencia 911. Para obtener más información sobre el servicio de VoIP y 911, visite nuestro sitio dedicado al tema en Internet [www.fcc.gov/voip](http://www.fcc.gov/voip) (en inglés) o vea el aviso de la FCC al consumidor en: [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/voip911.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/voip911.html).
- Algunos servicios de VoIP no funcionan cuando hay interrupciones de corriente eléctrica y es posible que el proveedor no le ofrezca energía de respaldo.
- Los proveedores de VoIP pueden ofrecer o no, asistencia de guía telefónica/páginas blancas.

Estos factores pueden cambiar con los hechos que afecten la tecnología VoIP. Siempre deberá verificar con probables proveedores de VoIP para confirmar cualquier limitación del servicio que ofrecen, incluyendo el 911.

### Con el servicio VoIP ¿existe alguna diferencia entre hacer una llamada local y una de larga distancia?

Algunos proveedores de VoIP no cobran por llamadas a otros abonados del servicio.

### Con el servicio VoIP ¿existe alguna diferencia entre hacer una llamada local y una de larga distancia? (Cont.)

Algunos proveedores de VoIP cobran por llamadas de larga distancia a un número fuera de su área de llamadas, en forma similar al servicio telefónico fijo tradicional. Otros proveedores de VoIP le permiten llamar a cualquier lado a una tarifa fija por un número determinado de minutos. Su proveedor de VoIP puede permitirle seleccionar un código de área para su servicio de VoIP que sea diferente al código de área donde usted reside. Las llamadas realizadas dentro de su código de área de VoIP no se cobrarán como llamadas de larga distancia. Pero las personas que llamen a su código de área VoIP de otro código de área, pueden incurrir en cargos por llamadas de larga distancia.

### ¿Reglamenta la FCC el servicio de VoIP?

La FCC ha trabajado por crear un ambiente que promueva la competencia e innovación en beneficio de los consumidores y cuando ha sido necesario, ha adoptado acciones para asegurar que los proveedores de VoIP cumplan con los requisitos de seguridad pública y las metas de las políticas públicas importantes.

Por ejemplo, debido a que la FCC ha recibido algunos informes respecto a que los abonados al servicio VoIP no pudieron tener acceso a los servicios de emergencia del 911, en junio de 2005, la comisión impuso el 911 obligatorio a los proveedores de servicios "interconectados" de VoIP --servicios de VoIP que generalmente permiten a los usuarios hacer y recibir llamadas desde la red de telefonía regular. (Sin embargo, tenga en cuenta que las llamadas al 911 usando la VoIP se manejan en forma diferente que las llamadas al 911 mediante el uso de un servicio de telefonía regular. Por favor vea la hoja informativa de la FCC para el consumidor sobre los servicios de VoIP y 911 en [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/voip911.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/voip911.html) para obtener una información completa sobre estas diferencias.)

La FCC exige a los proveedores de VoIP interconectado y a las compañías telefónicas

(Sigue)



## ¿Reglamenta la FCC el servicio de VoIP? (Cont.)

que obtienen números para ellos, cumplir con las normas de Portabilidad de Números Locales (LNP, por sus siglas en inglés). Hacia el término del verano del año 2010, los proveedores de VoIP, así como los proveedores de telefonía móvil y fija, deberán acortar el periodo que demora la portabilidad “simple” (mantención del número telefónico al cambiar de proveedor) de cuatro días hábiles a solo uno. La nueva fecha límite se aplica a todos los traslados simples – incluyendo traslados “intermodales,” como por ejemplo, de teléfono fijo a móvil; de teléfono móvil a fijo; de teléfono fijo a VoIP o cualquier otra combinación. La portabilidad simple generalmente no involucra más de una línea ni ajustes complejos a los equipos para el traslado telefónico. Los proveedores de VoIP también deben contribuir con los fondos establecidos para compartir los costos de administración de la LNP y de números, entre todos los proveedores de telecomunicaciones que se benefician de estos servicios.

Para más información sobre los requisitos de LNP, vea nuestra hoja informativa para el consumidor en [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/numbport.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/numbport.html).

La FCC también limita el uso por parte de los proveedores del servicio interconectado de VoIP de la información privada del cliente en la red (CPNI, por sus siglas en inglés) como son sus registros de llamadas telefónicas y les exige proteger esta información para evitar su divulgación. Para obtener más información sobre estos límites y requisitos, vea la hoja del consumidor, [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/phoneaboutyou.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/phoneaboutyou.html). La FCC también exige que los proveedores del servicio interconectado de VoIP contribuyan al Fondo de Servicio Universal, el cual apoya los servicios de comunicaciones en áreas con un alto costo de vida y para abonados elegibles por su ingreso.

## ¿Reglamenta la FCC el servicio de VoIP? (Cont.)

Los proveedores del servicio interconectado de VoIP deben cumplir con los requisitos que exige la Comisión a los Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones (TRS, por sus siglas en inglés), incluyendo la contribución al Fondo para TRS que se usa para apoyar el suministro de servicios de telecomunicaciones a personas con una discapacidad auditiva o del habla y que ofrecen la marcación abreviada del 711 para acceder a los servicios de retransmisión. Los proveedores de VoIP y fabricantes de equipos también deben asegurarse de que, en cumplimiento con la Sección 255 de la Ley de Comunicaciones, sus servicios estén disponibles y puedan ser usados por individuos con estas discapacidades, si dicho acceso está ya disponible. Para más información sobre los requisitos de la Sección 255, vea la hoja informativa del consumidor en [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/section255.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/section255.html).

### Presentación de quejas ante la FCC

Si le preocupa la forma como un proveedor de VoIP maneja sus llamadas al 911 o sus registros de llamadas telefónicas; cómo pone sus servicios a disposición y para el uso de las personas discapacitadas o cómo enfoca la portabilidad de su número telefónico, primero trate de solucionar el problema con su compañía de teléfono. Si el problema no se soluciona directamente, usted puede presentar una queja ante la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el formulario que se encuentra en línea en [www.fcc.gov/cgb/complaints\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html). También puede escribir al Centro para el Consumidor a [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov); llamar al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviarla por fax al 1-866-418-0232; o escribir a:

(Sigue)



## Presentación de quejas ante la FCC (Cont.)

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaints Division  
445 12<sup>th</sup> Street, SW  
Washington, D.C. 20554.

### Qué incluir en su queja

La mejor manera de proporcionar toda la información que la FCC necesita para procesar su queja respecto a todos estos temas, es completando el formulario en línea. Si no usa el formulario de quejas electrónico, su queja debe indicar como mínimo:

- su nombre, dirección, su dirección de correo electrónico y un número de teléfono para localizarlo.
- los números de teléfono y de la cuenta que son objeto de su queja.
- los nombres y teléfonos de todas las compañías involucradas en su queja.
- los detalles de su queja y cualquier información relevante adicional.

### Para Más Información

Para obtener más información sobre la VoIP, visite el sitio de la FCC en Internet [www.fcc.gov/voip](http://www.fcc.gov/voip) (en inglés). Para obtener más información sobre éste o cualquier otro tema de telecomunicaciones, visite el sitio en Internet de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en [www.fcc.gov/cgb/spanish](http://www.fcc.gov/cgb/spanish) o comuníquese con el Centro para el Consumidor usando la información proporcionada arriba en la sección de presentación de quejas.

###

*Para obtener ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo o envíe un correo electrónico a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión, visite [www.fcc.gov/cgb/contacts/](http://www.fcc.gov/cgb/contacts/).*

*Este documento tiene como único propósito educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

9/21/09\*

